

O trabalho no supermercado: perceções de um grupo de trabalhadoras acerca das suas condições de trabalho

ANA FILIPA RIOS PINHO

Dissertação Apresentada ao ISMT para Obtenção do Grau de
Mestre em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional.

Orientadora: Professora Doutora Rosa Filomena Brás Lopes Monteiro

Coimbra, Novembro de 2013

AGRADECIMENTOS

Este espaço é dedicado a todos aqueles que contribuíram para que esta dissertação fosse realizada, a todos vocês deixo aqui o meu agradecimento sincero.

Em primeiro lugar à minha orientada, a Professora Rosa Monteiro, que com os seus conhecimentos aprofundados me deu a conhecer a importância do estudo da segregação. Fez deste percurso uma enorme aprendizagem, sempre com paixão e determinação. No futuro espero continuar a aprender consigo cada vez mais. Um muito obrigado pelo apoio, sem si não era possível.

À minha família por acreditar na minha formação, e sempre me incentivar a continuar, como diriam “Vamos para a frente”. Fizeram-me ver que não podemos parar, apesar das dificuldades da vida. Também um enorme e especial beijo aos meus tios, Nel por acreditares e por apoiares, por dares aquele impulso. A ti Zé, pois acredito que estarás bem, para me dar os parabéns.

Ao meu namorado, por todo o apoio e por aguentar todos aqueles dias de mau humor. Obrigada príncipe.

Àquelas que um dia foram colegas, hoje posso afirmar que são amigas para toda a vida. Filipa e Vivalda nós sabemos que para sempre iremos cantar bem alto “Forever and Ever, you'll stay in my heart”. E eu sei que o futuro irá ser grandioso para nós.

Ainda a todos os meus amigos e colegas pela preocupação e incentivo.

Por último, à empresa Market por tornar possível este estudo de caso, participando de forma tão ativa. Às funcionárias do supermercado que sempre me acolheram como a sua menina. Obrigada.

RESUMO

A segregação ocupacional é um fenómeno persistente nas organizações de trabalho, não obstante as políticas públicas dessegregadoras. Alguns estudos têm demonstrado a influência da segregação nas condições de trabalho. Salienta-se sobretudo o facto de as mulheres continuarem a predominar em empregos com salários inferiores, em trabalhos em tempo parcial, terem menor autonomia no trabalho, menor capacidade de controlar os seus horários e terem menor perceção dos riscos profissionais do que os homens. O trabalho aqui apresentado expõe um estudo de caso qualitativo num supermercado, que emprega apenas mulheres, centrando-se na análise de um grupo de trabalhadoras que desempenham funções como reposição e caixa, numa cidade na região centro do país. Através desta pesquisa, pretende-se conhecer o carácter genderizado das condições de trabalho num cenário organizacional e profissional totalmente feminizado, onde a segregação ocupacional/horizontal é a face mais visível da desigualdade de género. Desta forma a dissertação tem como objetivo responder a cinco questões: - de que forma as condições de trabalho destas trabalhadoras refletem os efeitos das relações sociais de género, em especial o fenómeno da segregação ocupacional; como constroem a sua profissão e se a percebem como marcada pelo género; como é que estas trabalhadoras experienciam subjetivamente e se expressam/conscienciam a desigualdade em função do sexo; de que forma elas constroem ativamente e reproduzem nas suas interações quotidianas a estereotipia de género; quais as perceções dos/as gestores/as e responsáveis da organização quanto à desigualdade em função do sexo, e a forma como (re) produzem essa desigualdade.

A pesquisa envolveu um levantamento bibliográfico, apresentado através de uma revisão da literatura, e um estudo de caso, através de entrevistas semi-estruturadas. Os resultados apontam as “competências femininas”, como a simpatia, a paciência, o cuidado pelos outros, constatando-se como elemento central o trabalho emocional, que requer competências sociais e emocionais muito exigentes. O fator emocional está presente em todas as esferas da vida de cada funcionária.

Palavras-chave: Segregação ocupacional; condições de trabalho; trabalho emocional; competências femininas, trabalho em supermercados

ABSTRACT

The occupational segregation is a phenomenon that persists in the working organizations, notwithstanding the public policies of desegregation. Some studies have demonstrated the influence of segregation in working conditions. It is mainly noted the fact that women keep securing jobs with lower wages, part time jobs, having less autonomy in their work, less capacity to control their schedules and having less perception of the professional risks than the men do. The work here presented exposes a qualitative study case on a supermarket, that employs only women, focusing on the analysis of a group of female workers that carry the functions of replacement and cashier, in a city in the centre region of our country. Through this research, it is intended to know the gendered character of the working conditions on an organizational and professional scenario totally feminized, where the occupational/horizontal segregation is the most visible side of the inequality of gender. In this way the thesis has as objective to answer to five questions: in which way the working conditions of these female workers reflect the effects of the social relations of gender, specially the phenomenon of the occupational segregation; how they build their profession and if they perceive it as marked by gender; how do these female workers subjectively experience and if they express/are aware of the inequality in function of its gender: in which way do they actively build and reproduce the stereotypy of gender in their daily life interactions; which are the perceptions of the male and female managers and the organization responsible regarding the inequality in function of the gender and in which way do they (re) produce that inequality.

The research has involved a biographical survey, presented by a literature review, and a case study, through semi-structured interviews. The results point the “female skills”, as affection, patience, caring for others, evidencing the emotional work as the central element, which requires more demanding social and emotional skills. The emotional factor is present in all aspects of the female workers’ life.

Keywords: Occupational segregation; working conditions; emotional work; female skills, work in supermarkets

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	- 1 -
A segregação ocupacional e outras manifestações da desigualdade sexual no trabalho...	- 3 -
Condições de trabalho sexualizadas?	- 7 -
MATERIAIS E MÉTODOS	- 11 -
Procedimentos e Instrumentos	- 12 -
Caracterização da Amostra.....	- 14 -
RESULTADOS.....	- 15 -
DISCUSSÃO DOS RESULTADOS / CONCLUSÃO.....	- 29 -
BIBLIOGRAFIA	- 33 -
ANEXOS	- 37 -
Anexo I – Modelo de Análise	- 37 -
Anexo II – Guião da Entrevista (Funcionária).....	- 43 -
Anexo II – Guião da Entrevista (Gestor)	- 47 -

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1: Fluxograma da Empresa.....	- 14 -
--	--------

INTRODUÇÃO

“As mulheres têm o direito de viver em um sistema social em que não existam relações de poder com base no gênero, de viver sem qualquer discriminação, de ser valorizadas e educadas sem estereótipos de condutas, práticas sociais e culturais baseadas em conceitos de inferioridade e subordinação entre os sexos, e de contribuir para o desenvolvimento e o bem-estar da sociedade.” (Godoy, Mauro & Todaro, 2012, pg. 7)

Segundo o relatório anual do Observatório das Famílias e das Políticas de Família (OFAP cit. Silva 2012) “a participação de homens e mulheres no mercado é pautada por diferenças de gênero de ordem vária: as mulheres têm remunerações mais baixas, posições mais desqualificadas e mais precárias e trabalham, em média, menos quatro horas semanais que os homens,” no entanto dedicam-se “23 horas por semana a cuidar dos filhos e 17 às tarefas domésticas” (Wall et al., 2011 cit. Silva 2012). Segundo a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (2012), a igualdade entre mulheres e homens é um direito essencial, consagrado no artigo 2.º do Tratado da União Europeia e na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, bem como na Constituição da República Portuguesa e também constitui um dos valores comuns sobre os quais se fundamenta a União Europeia. Segundo Giddens (2010) na maior parte da população nas sociedades pré-industriais, as atividades produtivas e as atividades domésticas não se encontravam separadas, pois a produção era realizada em casa ou perto da mesma e todos os membros da família trabalhavam a terra ou realizavam trabalhos artesanais. No entanto, com a mudança para a produção das fábricas mecanizadas, a tipologia de esferas separadas foi-se enraizando como modelo de organização. As mulheres passaram a ser associadas ao mundo “doméstico”, sendo assim responsáveis pelas tarefas como o cuidado das crianças e a manutenção da casa. A ideologia das esferas separadas que prescreve o mundo da domesticidade e família às mulheres, e o do trabalho pago e da participação pública e política é uma das ideologias mais persistentes e impactantes do modelo liberal único (Monteiro, 2013). Não obstante o aumento da participação feminina no trabalho pago, e dos homens na vida familiar, o facto é que têm persistido concepções tradicionalistas que os separam, em termos de papéis sexuais e sociais predominantes.

Na esfera do trabalho, e tal como indicam autores como Giddens (2010), as mulheres que exercem uma profissão têm-se concentrado em ocupações rotineiras e mal pagas, vistas como “trabalhos de mulheres”. A segregação ocupacional no que diz respeito ao género deve-se ao facto de homens e mulheres estarem concentrados em diferentes tipos de trabalho, com apoio na ideia de que existem “trabalhos para homens” e “trabalho para mulheres”. Esta concentração de uns e outras em determinados setores e profissões tem impactos nas condições de trabalho respetivas, sendo objetivo deste estudo compreender essa relação.

A investigação realizada e aqui apresentada centrou-se no pessoal feminino ao serviço numa rede de supermercados da região centro, que emprega maioritariamente mulheres, onde se verificam especificidades das condições de trabalho associadas ao fenómeno de segregação ocupacional em função do género. Desta forma, a pesquisa é um estudo de caso, centrado na análise de um grupo de trabalhadoras da linha de caixa, reposição e atendimento ao balcão. Procuraremos perceber de que forma as suas condições de trabalho espelham as características que Wichterich (1999) aponta ao emprego feminino, ou seja, que tem sido acompanhado pelas baixas remunerações, por duas frentes de trabalho diferentes e também pela degradação das condições laborais, juntamente com o prolongamento dos horários de trabalho.

Através deste estudo pretende-se um olhar sobre o carácter genderizado das condições de trabalho das trabalhadoras da linha de caixa de um supermercado, descodificando a invisibilidade quer da desigualdade entre mulheres e homens, quer dos problemas ao nível das condições de trabalho que são fruto da segregação ocupacional que se verifica no setor em questão. Através deste estudo pretende-se responder à pergunta: que expressão e impactos é que a segregação ocupacional na empresa Market (nome fictício) tem sobre as condições de trabalho e a forma como estas são avaliadas pelas trabalhadoras? Desta forma, o estudo teve cinco objetivos principais: 1º - Perceber de que forma as condições de trabalho destas trabalhadoras, refletem os efeitos das relações de género, em especial o fenómeno da segregação ocupacional. 2º - Conhecer como edificam a sua profissão e se a percecionam como marcada pelo género. 3º - Conhecer a forma como estas trabalhadoras experienciam interiormente e se expressam/consciencializam a discriminação em função do sexo. 4º - Perceber de que forma elas constroem ativamente e reproduzem nas suas relações quotidianas a estereotipia do sexo. 5º - Conhecer as perceções dos/as gerentes e responsáveis quanto à discriminação em função do sexo, designadamente a segregação ocupacional.

A pesquisa foi motivada pelo interesse em conhecer uma das dimensões essenciais e pouco estudadas do trabalho feminino, a precaridade (Wichterich 1999, cit. por Cruz 2003).

O estudo de caso debruça-se sobre um contexto organizacional e profissional maioritariamente feminizado, onde se pode observar a segregação ocupacional e vertical, onde as mulheres se concentram em postos de trabalho com pouca autoridade e espaço para ascender, enquanto os homens ocupam posições mais influentes e reconhecidas/recompensadas.

Na primeira parte do trabalho apresenta-se a concetualização teórica em torno desta temática, os seus principais desenvolvimentos e linhas heurísticas que abre, depois faz-se uma breve reflexão sobre os materiais e métodos. Na terceira parte apresentam-se e analisam-se os resultados, para finalmente se sistematizarem um conjunto de conclusões e interpretações na última parte.

A segregação ocupacional e outras manifestações da desigualdade sexual no trabalho

Segundo Souza (2011), a segregação é o ato de separar as pessoas no mesmo ambiente social, uma separação que é muitas vezes implícita, pois não existe uma regra que proíba alguém de exercer uma função em razão do sexo. Fruto de uma ideologia e de práticas organizacionais assentes na divisão sexual do trabalho, têm persistido no mercado de trabalho os fenómenos de segregação em função do sexo, que Ferreira (2004) descreve da seguinte forma: a segregação ocupacional ou horizontal corresponde ao facto de as mulheres e os homens estarem situados/as em diferentes posições em distintos setores de atividades. A segregação vertical corresponde ao facto de as mulheres e os homens estarem situados em diferentes níveis de qualificação, de decisão e de remuneração. Em Portugal, tem sido analisado um processo de segregação ocupacional no que diz respeito ao mercado de trabalho (Ferreira, 1993; 1998; André, 1996; Branco, 2000). Os autores referem que esta situação decorre não apenas de questões próprias da organização do trabalho e do emprego, mas também dos processos históricos de regulação social, da existência de modelos patriarcais e de transformações das estruturas familiares ocorridas, o que influencia a estrutura de mercado, definindo os acessos e as disponibilidades para as mulheres ao nível do trabalho pago (Ferreira, 1993; 1998; André, 1996; Branco, 2000). Desta forma, as mulheres não só vivem situações contratuais mais precárias, experimentam mais situações de desemprego e subemprego, como também se concentram em sectores e profissões de estatuto remuneratório mais fraco.

O estereótipo de género não atua apenas ao nível laboral, mas também familiar, pois as expectativas no âmbito do cuidar das crianças, de familiares e do lar recaem sobre as mulheres e, estas responsabilidades empurram as mulheres para a margem da estrutura de expectativas que hoje incidem sobre os trabalhadores, ou seja, que se dediquem, que sejam flexíveis e empreendedores (Ferreira, 2004). Segundo Silva (2006) a afirmação “um certo modo de fazer as coisas”, traz para as culturas organizacionais formas de associar trabalhos ao sexo, propagando e reforçando nos ambientes de trabalho formas de apresentação de si, de performance profissional, de comunicar e atuar que leva à manutenção das relações sociais de género. Porém, segundo um estudo de Nogueira (1996, 2006) quando as mulheres atingem posições de liderança, acabam por não saber como lidar com a situação, pois muitas vezes nem conseguem encontrar a sua zona de conforto. Também o facto de existirem mulheres em ocupações tradicionalmente masculinas tem contribuído para mascarar o que os números realmente significam, e tem ainda contribuído para que se interpretem os sucessos enquanto resultado de processos de mérito próprio (Nogueira, 1996). Ferreira (1998) designa de “mulheres-álibi”, aquelas que provam que não existe discriminação na sociedade. Também Santos e Amâncio (2004) afirmam que este raciocínio advém da comparação entre diferentes gerações de mulheres e não entre a situação verdadeiramente desigual entre homens e mulheres, ou seja, quando se aborda mulheres com idades mais elevadas, habituadas a reconhecer o homem como chefe maioritário, seja dentro do lar como fora do mesmo, a discriminação não será uma definição para elas, pois era assim que as coisas eram e não de outra forma. Já as de gerações posteriores que vivenciaram um conjunto de transformações, desde o direito à educação e ao ensino, ao voto e ao trabalho, reconhecem mais a discriminação.

As relações sociais de sexo segundo Ferreira (1999) conduzem a processos de discriminação em várias esferas e dimensões da vida das mulheres, e, uma delas é o trabalho.

Ao longo dos anos, os números ilustram algumas mudanças na condição das mulheres segundo as Estatísticas no Feminino: Ser mulher em Portugal, 2001-2011 (INE, 2012) as mulheres constituem 52,2% da população residente de acordo com os Censos 2011, e a maior proporção encontra-se nas idades ativas dos 25 aos 64 anos. Também se refere uma mudança ao nível do casamento e da procriação, ou seja, as mulheres casam e são mães mais tarde, para além de terem menos filhos/as. No entanto, apesar das mudanças, o acompanhamento parental continua a ser assegurado pelas mulheres, tanto como beneficiárias da licença parental, como alargada, inclusive as faltas para assistência a filhos/as é representada em 91,3% por mulheres, em 2010 (INE, 2012).

De acordo com dados publicados pela CITE (2010), as mulheres predominam nos níveis de qualificação mais baixos, e a maioria dos lugares de direção e chefia é ocupada por homens. Em 2010, as mulheres representavam apenas 43,4% dos/as quadros superiores, 44,2% dos/as quadros médios e 33,3% dos/as encarregados/as e chefes de equipa. No que diz respeito à população empregada por sector de atividade em 2011, as mulheres predominam no setor dos serviços (85,7%), nas atividades de saúde humana e apoio social (80,7%), na educação (76,7%) e no setor do alojamento, restauração e similares (60,5%) (CITE, 2011)

No que toca ao desemprego e ao rendimento social de inserção as mulheres representam 52,6% do total de beneficiários, em 2010 (INE, 2012). Ao nível da educação, os números demonstram que existem mais mulheres sem escolaridade, no entanto também mostra que existem mais mulheres com o ensino superior. E, ao nível das áreas de estudos as preferências das mulheres ao nível de diplomados no ensino superior são as ciências sociais, comércio e direito e a saúde e proteção social, o que congrega no fenómeno de segregação ocupacional já referido (INE, 2012).

Ao nível profissional as mulheres com escolaridade superior são as que têm mais elevada participação no mercado de trabalho e, o número de médicas ao serviço, por exemplo, ultrapassa o número de médicos. Ao nível do desemprego, a incidência é superior nas mulheres mais jovens. No que toca à conciliação da vida profissional com a vida familiar é ainda uma necessidade sobretudo da população feminina, pois estas são os principais agentes na prestação de cuidados a menores e a pessoas dependentes. Todos estes dados estão intimamente relacionados com as desigualdades entre homens e mulheres, pois na sociedade a evolução dos números relacionados com as mulheres demonstram que as mesmas são alvo das maiores mudanças em todos os níveis da esfera profissional como pessoal. O aumento da incidência das formas irregulares e flexíveis de emprego, como é o caso do trabalho a tempo parcial tem também sido superior no caso das mulheres (Casaca, 2012).

Em Portugal, segundo Ferreira (2010) tem-se verificado um aumento da segregação ocupacional, tendo em conta que em 2008, 69% das mulheres trabalhava em profissões altamente segregadas, em especial no sector dos serviços (com uma taxa de feminização de 56,1%). O facto de o setor dos serviços ser apontado como grande responsável pela criação de emprego para as mulheres nas últimas décadas, não pode dissimular a situação de as mulheres estarem nele presas a atividades tipicamente femininas, pouco qualificadas, com baixas remunerações e escassas oportunidades de progressão profissional (Cruz, 2003; Ferreira, 1999).

Segundo Kotler (2000, p. 540) todas as atividades de venda de bens ou serviços diretamente aos consumidores finais são definidas por retalho, o sector onde se inserem as trabalhadoras que aqui estudamos. Segundo os dados dos Quadros de Pessoal de 2010 (GEP, 2010), dentro da categoria “Comércio por grosso e a retalho; resp. de veíc. Aut. e mot” pode-se observar a sub-categoria “Com. a retalho, excep. de veíc. Aut. e mot.”, e nela trabalham 176.121 mulheres, e 101.576 homens. Também se pode observar que os níveis de qualificação mais elevados das mulheres são os que se encontram nos profissionais qualificados (38%), em seguida nos Profissionais semiqualeificados (23,2%) e também os Profissionais não qualificados representam um grande número (16%). No que diz respeito ao tipo de contrato estabelecido, a maioria das mulheres tinha um contrato sem termo (74,71%). Relativamente à duração da jornada de trabalho verifica-se que na maioria dos casos, tanto no caso das mulheres como no dos homens, o contrato é realizado em regime de tempo completo, contudo no que toca aos contratos em regime de trabalho parcial verifica-se que são as mulheres que mais vezes estão sujeitas a este tipo de contratação (16,7% face aos 11,0% dos homens). No que diz respeito ao ganho médio segundo o nível de qualificação, na subcategoria do comércio de retalho, os homens ganhavam em média 928,05 Euros e as mulheres 811,38 Euros, mostrando assim que as mulheres nas mesmas áreas continuavam a ganhar menos, e o mesmo acontecia nos Profissionais qualificados, nos Profissionais semiqualeificados e nos não qualificados, que no caso dos homens auferiam 811,87, 690,27 e 641,35 Euros respetivamente, já no caso da mulher os valores desciam para 737,73, 652,58 e 626,69 Euros. As remunerações base médias segundo a profissão “Trabalhadores dos serviços pessoais” mostra que os homens em média ganhavam 679,29 euros, enquanto as mulheres 583,41 euros, uma diferença de aproximadamente 96 Euros. Este tipo de diferenças é visível em 47 das 50 profissões (CPP/2010) analisadas, o que demonstra as disparidades dos salários e remunerações entre homens e mulheres, com penalização das mulheres. A realidade da taxa de feminização no sector comercial nos anos 1988, 1995, 2000 e 2005 mostra que ao longo dos anos o aumento foi sempre significativo, passando de 43,8% no ano de 1988, para 62,4 em 2005 (MTSS: 1988, 1995, 2000, 2005). Sendo assim, estes dados revelam as relações existentes entre a feminização e as disparidades salariais que indicam condições de trabalho particularmente determinadas pela feminização, como tem sido mostrado na literatura (Fagan & Burchell, 2002; Ferreira, 2010; Gonzalez, 2010).

Condições de trabalho sexualizadas?

Nas últimas décadas ocorreram transformações no mercado laboral com impactos profundos nas condições de trabalho e emprego, uma delas é o regime de trabalho a tempo parcial (TP), principalmente quando involuntário, pois corresponde a uma forma igualmente precária de emprego, como as modalidades irregulares de horários e outros (Casaca, 2010). Todas estas transformações justificam que se olhe e debata todas as condições específicas de trabalho das mulheres, especialmente em setores feminizados.

Através do estudo *European Survey on Working Conditions* e da sua análise das Condições de Trabalho na Europa, foi-nos possível identificar características particulares do trabalho das mulheres (Fagan & Burchell, 2002). O modelo em questão torna-se estimulante devido ao facto de abordar as diversas relações entre os fenómenos de género, o estatuto ocupacional e as condições de trabalho.

Fagan e Burchell (2002) defendem que a segregação por sexo é amais explicativa das condições de trabalho do que o fenómeno das relações sociais de género, no geral. Ou seja, segundo as mesmas, as condições de trabalho são sexualizadas pois são determinadas pelos resultados de padrões de emprego segregados por sexo. Fagan e Burchell (2002) concluem que as mulheres apresentam mais probabilidade de trabalhar em trabalhos onde se relacionam diretamente com clientes ou outras pessoas, em trabalhos mal pagos, a experienciar intimidações e discriminações no local de trabalho, e também a sentirem-se pouco informadas acerca tanto das condições de saúde como de segurança. As mulheres aquando comparadas com os homens têm menor probabilidade de serem responsáveis pelo planeamento, de serem autónomas sobre o trabalho em questão, e ainda de estarem expostas a menos riscos físicos e materiais (Fagan & Burchell, 2002: 52).

Através de alguns dos indicadores que as autoras sugerem, foram analisadas as condições de trabalho das mulheres em estudo, para assim perceber se e de que forma as mesmas estão relacionadas com as relações sociais de género, mais concretamente com o facto de se tratar de uma categoria ocupacional estereotipadamente feminina. O conjunto de indicadores que apresentam agrupa-se em vinte e seis categorias numa comparação internacional, incorporadas em oito categorias principais (Fagan & Burchell, 2002). Elas são: 1º - Conteúdo do trabalho e competências requeridas; 2º - Adequação às competências e formação; 3º - Trabalho com clientes e com pessoas externas ao serviço; 4º - Exposição a riscos materiais e físicos; 5º - Intensidade do trabalho; 6º - Autonomia no trabalho e no tempo de trabalho; 7º - Salários; 8º - Consulta/participação acerca da organização. Colocou-se como hipótese 1 a de

que se verificará na amostra em estudo a presença de características das condições de trabalho que as aproximam do que Fagan e Burchell associam a condições de trabalho determinadas pela segregação ocupacional.

Seguindo esta organização de categorias do estudo das condições de trabalho, foi possível catalogar algumas características que têm sido analisadas em profissões femininas, especialmente no sector dos serviços e que integram pontos de partida para a formulação das hipóteses que orientaram a pesquisa empírica neste estudo de caso.

No que diz respeito ao primeiro ponto, o conteúdo do trabalho, alguns estudos têm revelado que a resolução de problemas, a obtenção contínua de competências e a resolução de tarefas complexas através de habilidades cognitivas são requisitos cada vez mais importantes para as empresas na economia de hoje. Regra geral, os homens afirmam que os seus trabalhos exigem mais habilidades em comparação com as mulheres, no entanto, o grau de diferença é muito pequeno, altera-se sim, quando a análise é baseada nos níveis em que os homens ocupam cargos de supervisão ou gerência.

No segundo ponto, adequação às competências e formação, revela que a exigência no trabalho varia consoante o cargo ocupado na entidade. O estudo também conclui que as mulheres são quem recebe menos formação.

No que diz respeito ao terceiro ponto, o estudo revela que as economias europeias estão cada vez mais dominadas pelos serviços e os seus consequentes trabalhos que envolvem o contato com o cliente, ou seja uma característica do “trabalho emocional” e associada às mulheres. É um trabalho associado ao cuidado pelo outro, de forma a lidar da melhor maneira com uma reclamação, fazer com que os clientes se sintam mais à vontade entre outras situações (Hochschild, 1983).

Segundo Casaca (2005), esta feminização do trabalho dos serviços explica-se, em parte, pelo facto de serem segmentos socialmente associados às tarefas que são desenvolvidas pelas mulheres no interior do espaço doméstico/familiar, tipificados como próximos dos atributos “naturais” da feminilidade. Hochschild (1983) aponta o trabalho emocional como um denominador comum do trabalho em profissões assentes na relação e na interação, como os serviços em especial. Também Hochschild (2003) diferenciou *emotion work* (definido como a relação com a família, rede de amigos e cônjuges) e *emotional work* associando este último à gestão de sentimentos e performance na interação no trabalho e, portanto, como valor de troca e competência a mobilizar, que traduzimos por trabalho emocional. Quando abordamos o trabalho emocional, percebemos que se trata de “trabalhos interativos”, pois tiram proveito da imagem, da personalidade, das emoções dos trabalhadores, bem como das suas

capacidades físicas e intelectuais, forçando-os a manipular auto conscientemente as suas identidades, comparativamente com outros trabalhadores noutros trabalhos” (Leidner 1993, pp. 155-156, cit. por Cruz 2004). Casaca (2013) afirma que as tarefas domésticas, o cuidado com crianças, idosos e doentes é um trabalho pouco valorizado e reconhecido, no entanto, se fosse contabilizado ganharia visibilidade, pois num estudo realizado em 2010 o valor deste tipo de trabalho representaria vinte milhões de euros, cerca de 12 por cento do PIB de Portugal.

Fagan e Burchell (2002) afirmam que o trabalho emocional e estético pode trazer efeitos negativos para a saúde de quem lida diretamente com esta pressão, pois para além dos riscos materiais existem situações como o assédio sexual ou racial, intimidação ou até mesmo ataques físicos, como se tem verificado nos últimos anos, em escolas. Muitas vezes, os atos determinados como intimidação ou outro dos aspetos mencionados acima não são levados de forma séria, e são aceites como normais, no entanto muitas das vezes por detrás do “normal” existem muitas mulheres a sofrerem um controlo excessivo por parte de alguém que esteja ligado ao serviço que a mesma presta. Fagan e Burchell (2002) referem isso mesmo, pois algumas das situações podem estar enraizadas na cultura organizacional e nos padrões de interação social que são aceites com normalidade na vida regular profissional, sendo as mulheres as mais expostas a este tipo de situações.

Devido a todos os estereótipos sobre a feminilidade, as empresas optam por contratar na sua maioria mulheres, principalmente para as funções onde o trabalho emocional e estético esteja presente, pois elas ao desempenharem o “papel” que lhes é atribuído, através da simpatia, do cuidado com a aparência, da dedicação, da paciência e da amabilidade, fazem com que a sua “programação” para aquele trabalho esteja de acordo com as “necessidades esperadas” (Casaca, 2013). Sendo assim, também neste estudo colocamos como hipótese 2 que a componente emocional estará fortemente presente no trabalho analisado, acarretando por um lado dificuldades mas sentimentos de reconhecimento. Como hipótese 2.1 prevemos que o facto de se tratar de competências associadas ao feminino, são relativamente desvalorizadas pelas próprias mulheres bem como pela chefia.

No que diz respeito ao ponto quatro, exposição a riscos materiais e físicos, os postos de trabalho do homem são duas vezes mais suscetíveis a condições de trabalho físicas negativas do que o das mulheres. No entanto, as mulheres apesar de não enfrentarem tantos riscos físicos, regra geral, estão sujeitas a problemas de ergonomia e a tarefas repetitivas. Segundo Fagan e Burchell (2002), uma em cada três mulheres empregadas gasta pelo menos metade do seu dia na utilização de um computador.

Relativamente ao quinto ponto, a intensidade do trabalho tem vindo a aumentar. Ou seja, existem dois fatores que determinam a intensidade, primeiro a exigência dos clientes, segundo o trabalho dos colegas. Os prazos apertados são uma característica cada vez mais comum em muitos trabalhos. Um em cada cinco trabalhadores afirma que devido à quantidade de carga, não tem tempo para completar o seu trabalho, esta característica também faz parte da mulher, pois 42% das mulheres empregadas experienciam os prazos apertados.

No que diz respeito ao sexto ponto, autonomia no trabalho e no tempo de trabalho, podemos afirmar que os homens têm maiores níveis de autonomia no trabalho em geral. Para mais de metade dos homens é possível escolher, por exemplo, quando efetuar uma pausa, tirar férias, tirar dias de folga e até sobre as suas horas de trabalho. Para as mulheres a autonomia não é tão possível como para os homens. Prevemos como hipótese 3 a falta de capacidade de participação e de autonomia para introduzir alterações nas suas condições de trabalho.

No sétimo ponto, os salários, segundo Casaca (2013) em Portugal as mulheres recebem em média, menos 21% do que os homens no conjunto dos ganhos. Nos grupos mais qualificados, a diferença chega a 29%, e o mesmo acontece quando se observa ao nível da escolaridade: as mulheres ganham menos 19 a 20% do que os homens quando detêm uma instrução básica, mas quando têm formação superior auferem menos 30%. Ou seja, estes valores demonstram o peso da desigualdade de género. Mesmo as mulheres sendo mais escolarizadas do que os homens, são mais mal remuneradas, pois estas continuam a ser penalizadas por práticas de discriminação direta e indireta. Por exemplo, os critérios de recrutamento e de gestão da força de trabalho são aparentemente neutros, mas na verdade tendem a colocar as mulheres em situação de desvantagem laboral e profissional.

Quanto ao oitavo e último ponto, a consulta/participação acerca da organização, as mulheres que trabalham com materiais ou condições ambientais perigosas, em computadores, com pessoas ou em casa, sentem-se menos conscientes, ou protegidas contra os riscos das condições de trabalho em relação aos homens. No que diz respeito à participação um/a em cada três trabalhadores/as, não são consultados/as. A maioria daqueles que são consultados sobre as suas condições de trabalho sentem que isso traz uma melhoria positiva.

O segmento do “novo comércio”, e muito em particular o da grande distribuição, vislumbra-se como o mais “sombrio” no quadro dos “novos” setores analisados por Casaca (2012), sendo também aquele que mais congrega força de trabalho feminina. As mulheres assalariadas que prestam serviço nas grandes superfícies comerciais parecem assim testemunhar uma nova forma de exploração; em virtude dos horários flexíveis e irregulares, a disponibilidade total faz parte integrante dos respetivos contratos de trabalho, no âmbito dos

quais ficam obrigadas a permanecer disponíveis perante qualquer chamada da entidade empregadora. As dificuldades na articulação com a vida familiar agravam-se porque, em virtude dos baixos salários, estas trabalhadoras dificilmente conseguem custear os mecanismos formais de apoio à família, em especial de acolhimento de crianças (Maruani, 1991; Scott, 1994; Cruz, 2003; Casaca, 2005). Colocou-se como hipótese 4 neste trabalho que também nos discursos destas mulheres emergissem os problemas de conciliação de esferas de vida.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa abordou uma empresa internacional na área do retalho, com *franchisings* difusos por todo o mundo, incluindo Portugal. A nível nacional, a mesma encontra-se de norte a sul do país explorada por diversas franquias independentes.

De forma a assegurar a privacidade da mesma, a organização será apresentada por Market.

Esta, é constituída por um conjunto de quatro superfícies, localizadas no distrito de Aveiro desde 2008. O Market estabelece-se no mercado como loja de bairro, de forma a direccionar-se para um público-alvo bastante restrito, isto é, tem como objetivo o acolhimento pela vizinhança. Assim sendo, o crescimento da empresa baseia-se fundamentalmente na máxima atenção aos clientes que todos os dias visitam a loja, requerendo uma atenção especial por parte dos trabalhadores/as no seu acolhimento diário. Sendo lojas de bairro a relação de proximidade com os clientes é extremamente investida pela organização, sendo que as caixas são a face mais visível e relacional no contacto direto com o cliente. Estes, pode-se afirmar, tem pouco poder de compra, e o mesmo está a diminuir cada vez mais, tratando-se na sua maioria são idosos entre os 50 anos e com mais de 60 anos, cerca de 70% dos visitantes são mulheres e 30% são homens, este tipo de cliente vive da reforma, que muitas vezes são extremamente baixas. Segundo Vasconcellos (1989:3) a estrutura de uma organização pode ser definida como resultado de um processo através do qual a autoridade é distribuída, as atividades desde os níveis mais baixos até a alta administração são especificadas e um sistema de comunicação é delineado permitindo que as pessoas realizem as atividades e exerçam a autoridade que lhes compete para atingir os objetivos organizacionais. A Market conta com uma Direção, que se incumba de tomar todas as decisões a nível Financeiro e de Recursos Humanos, no entanto, a mesma conta com o apoio de três sectores, Contabilidade e Departamento Comercial, e Gerentes de loja. Como tal, a maioria das decisões são tomadas pela Direção e comunicadas diretamente para os gerentes de loja, que por sua vez a

transmitem aos funcionários/as da loja. A mesma caracteriza-se como uma estrutura formal, ou seja, planeada, a corrente de autoridade é descendente. A comunicação é maioritariamente vertical, sendo que os funcionários/as respondem aos chefes diretos.

O grupo que constitui a amostra deste estudo é composto pelas 15 funcionárias de caixa, (operadora de caixa) das quatro lojas. A média de idades é de 36 anos, com idades compreendidas entre os 21 e os 62 anos. Das suas funções fazem parte a reposição, descarga de *stock*, caixa, limpeza e higiene dos espaços, atendimento/aconselhamento ao cliente, responsabilidade pelas frutas, legumes, frios, lacticínios, padaria, confeitaria, validade dos produtos. Relativamente ao grau de escolaridade, este varia entre o 4º ano e o 12º ano de escolaridade. No que diz respeito à antiguidade nas lojas pode-se observar que as funcionárias com mais idade encontram-se há pelo menos 10 anos na empresa, enquanto as de idade menor entre um mês a um ano. Quanto ao número de filhos, aproximadamente 73% têm pelo menos um. É importante referir que todas as superfícies são supervisionadas por um/a gerente, sendo estes elementos os principais responsáveis pelo funcionamento do supermercado, ou seja, orientam todos os processos relativamente às lojas.

Foram entrevistadas todas as funcionárias do supermercado (15), que deram o seu consentimento informado seguindo as normas éticas da Declaração de Helsínquia (WHO, 2004).

Procedimentos e Instrumentos

Para o estudo em questão foi realizada uma pesquisa qualitativa, pois a mesma tem um “caráter exploratório”, isto é, estimula os entrevistados a pensarem livremente sobre algum tema, objeto ou conceito. Mostra aspetos subjetivos e atingem motivações não explícitas, ou mesmo conscientes, de maneira espontânea. (Dantas & Calvancate, 2006, p.2).

Em termos de técnicas, usaram-se entrevistas semiestruturadas, observação e também a pesquisa documental, através de recolha e análise de dados originários de bibliografias pertinentes, bases de dados e da internet.

Foi marcada uma reunião com a entidade patronal da Market, para se negociar a realização da pesquisa. Após a aprovação total por parte da chefia da Market, foi possível elaborar o guião da entrevista, e um consequente teste ao mesmo. Durante o tempo definido para a realização das entrevistas, também foi possível acompanhar as entrevistadas nas quatro lojas, podendo assim observar a sua forma de trabalho em comparação ao que está “definido” pelo gestor. Tuckman (2000: 523) refere que na investigação qualitativa, a observação visa examinar o

ambiente através de um esquema geral para nos orientar e que o produto dessa observação é registado em notas de campo. Bogdan e Biklen (1994: 90) referem que a observação participante é a melhor técnica de recolha de dados neste tipo de estudos. Em sintonia com a afirmação anterior, e no que diz respeito à importância da observação como método de recolha de dados, Vale (2000: 233) refere que “a observação é a melhor técnica de recolha de dados do indivíduo em atividade, em primeira mão, pois permite comparar aquilo que diz, ou que não diz, com aquilo que faz.”. Esta opção, aliada às características das entrevistas deste estudo contribuiu fortemente para que se optasse pelo registo de notas de campo, baseadas fundamentalmente na observação das entrevistadas e nos seus respetivos comentários.

O método da entrevista (Anexo I) permitiu compreender a cultura da organização, objetivos pessoais e organizacionais, procedimentos ou processos informais (Kendall and Kendall, 1992). Foram eleitas entrevistas semiestruturadas, que proporcionam uma grande riqueza de detalhes, permitem espontaneidade e também facilitam a resposta ao entrevistado (Oliveira, 2000). Através de questões abertas, as entrevistadas poderiam expor as suas opiniões de uma forma voluntária e sincera.

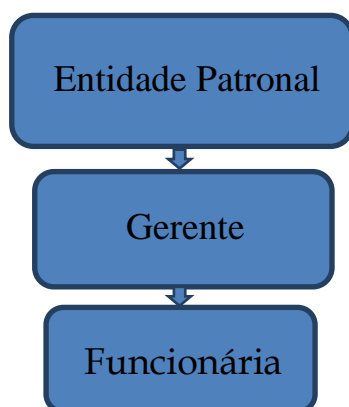
De referir que a entrevista decorreu com recurso a um gravador, o que inicialmente condicionou as entrevistadas, mas com o decorrer da mesma e garantida a confidencialidade das respostas, o resultado foi bastante satisfatório. As entrevistas foram realizadas no espaço laboral, no entanto fora do horário laboral (exigência da entidade patronal).

A realização das entrevistas decorreu durante um mês, procedeu-se à sua transcrição, onde foi possível retirar conclusões de muitas dimensões do modelo de análise utilizado (Anexo I). A técnica utilizada para a análise dos dados foi a análise de conteúdo. Segundo Bardin (2009) a análise de conteúdo, enquanto método, forma um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens dos sujeitos. A análise permite criar categorias (a partir do modelo de análise usado) de forma a equiparar e sumariar as principais ideias, percebendo assim as áreas de conteúdo do ponto de vista do sujeito. A análise das entrevistas foi realizada através do programa informático Maxqda10, pois foi possível de uma forma mais simplificada organizar todas as entrevistas de acordo com as categorias e subcategorias. Na análise dos resultados os nomes das entrevistadas foram alterados para que se preserve-se a confidencialidade.

Caracterização da Amostra

Para o estudo em causa foram entrevistadas 15 funcionárias, e a entidade patronal constituída por um elemento. No esquema apresentado abaixo pode-se observar o fluxograma da empresa, ou seja como a transição de informação se realiza entre os elementos da empresa, o esquema mostra a sequência operacional do desenvolvimento de um processo.

Ilustração 1: Fluxograma da Empresa



É importante referir que todas as decisões são tomadas pela entidade patronal, depois transmitidas aos gerentes, e os mesmos conduzem a informação para as funcionárias, destaca-se assim uma enorme hierarquização e verticalização. O topo da hierarquia desloca-se muito regularmente a cada uma das lojas, para que desta forma tenha conhecimento de todos os processos e rotinas de quem trabalha no Market, assim o controlo e a vigilância é bastante elevado, bem como a falta de autonomia das trabalhadoras.

RESULTADOS

A precaridade e a desqualificação na marca dos itinerários profissionais das trabalhadoras

Pode-se observar nas mulheres que trabalham no Market, que os seus percursos profissionais são descontínuos e flutuantes, tendo elas circulado por trabalhos desqualificados e precários, que marcam as suas trajetórias profissionais, como se pode observar nos textos seguintes:

“Já. Estive numa fábrica, estive num centro de cópias, trabalhos que não têm nada a ver uns com os outros.” (Mariana, 38)

“Trabalhei numa loja de roupa, numa parafarmácia, numa loja de decoração. Tudo dentro da área do comércio.” (Joana, 43)

Quando abordadas acerca das razões de terem escolhido o setor dos supermercados, também nos apercebemos de que não se trata de uma escolha pessoal, mas sim uma questão de aproveitar ofertas ou oportunidades de emprego que surgiram:

“Porque foi a primeira coisa que me apareceu, não foi por escolha mesmo, foi, não foi opção, teve que ser” (Diana, 49)

A trajetória profissional destas mulheres passou, portanto, muitas vezes por trabalhos precários, rotineiros e mal pagos, numa ótica de aproveitar de oportunidades que surgem em termos de ofertas de emprego.

Insatisfação com o conteúdo do trabalho e com a não rotação de tarefas

Quando questionadas acerca do conteúdo do seu trabalho, da rotação de tarefas ou do trabalho de equipa todas mencionaram a pouca ou até mesmo a falta de rotação de tarefas como um ponto negativo na avaliação que fazem, como podemos observar:

“Podíamos fazer mais, por exemplo, rodar mais, por exemplo quem está no bar, estar uma semana, depois na outra semana vai pra caixa, podíamos rodar mais nesses termos. Mas acho que há certas pessoas que estão estipuladas para cada sítio e é complicado rodar, mas podíamos sim rodar. Eu acho que é mau. É mau porque

podíamos aprender mais, eu por exemplo podia aprender mais de reposição ou de caixa. Quem está na caixa podia aprender mais do bar. Era uma mais-valia pras pessoas que rodam, trocam e aprendem. Agora assim, pronto, podiam...” (Diana, 49)

“Praticamente o nosso trabalho é sempre a mesma coisa, não variamos. Estou na secção, tenho que fazer sempre as mesmas coisas normalmente.” (Catarina, 54)

Este desejo de rotação de postos de trabalho revela a pobreza do conteúdo funcional associado, que gera sentimentos de rotina e de desmotivação. Como se sabe a rotação proporciona contributos e melhorias na multifuncionalidade, nas competências, na satisfação e motivação, com reflexos na satisfação dos clientes.

Podemos constatar o efeito de desmotivação no seguinte excerto:

“Eu acho que aí devia haver mais um bocadinho, não há assim muito

Entrevistadora: E fica mais desmotivada?

Entrevistada: Sim, isso desmotiva um bocadinho, se fosse distribuído por todos era mais fácil.” (Mariana, 38)

O carater repetitivo do trabalho no Market está bastante presente nas queixas das trabalhadoras, como se pode observar nos próximos excertos:

“Nós próprias todos os dias fazemos a mesma coisa. Clientes, o mesmo serviço, o mesmo café, todos os dias o mesmo.” (silvia)

“Não porque quando o cliente entra e “já sei quando venho tomar o pequeno-almoço que horas são por causa da música” e o próprio cliente “Oh Vera pelo amor de Deus, eu quero que troquem... é a mesma música”. Penso que não é muito agradável e rádio tão pouco por causa da publicidade, mas uma coisa mais atualizada, ou um dia que outro trocar, todos os dias às 8 da manhã às 8 da noite, a mesma música? Dois anos e tal! É muito, não acha?” (Vera, 34)

Ausência de uma estratégia formal de formação e a formação *on job informal*

Outro dos pontos percebidos nas entrevistas foi a formação *on job*, ou seja, formação em contexto real de trabalho onde os conceitos, os procedimentos e as técnicas são apreendidas

de forma informal entre os colegas, que se vão ensinando e instruindo mutuamente, como podemos observar no próximo excerto:

“Tive ajuda dos colegas e com o tempo fui-me habituando, uma questão de hábito.”
(Ângela, 22)

“Foi muito boa, todos me acolheram muito bem, todos me tentaram ensinar ao máximo aquilo que eu não sabia, tive formações, tenho formações (risos).” (Lisete, 23)

“Ah... não, não tive formação. Fui bem recebida entre os colegas e correu tudo bem.”
(Ângela, 22)

Portanto, foi possível constatar que a empresa não faz qualquer tipo de formação para as recém-admitidas, apenas concede umas breves explicações iniciais, e que a formação vai sendo realizada no dia-a-dia de trabalho por apoio dos/as colegas.

Componente emocional do trabalho

Depois de toda a análise às entrevistas, o aspecto que emergiu como mais saliente em termos de grande característica do trabalho realizado foi o trabalho com clientes e com outras pessoas externas ao serviço, ou seja, foi o seu carácter emocional, já referido na literatura por Fagan e Burchell (2002) e Casaca (2012).

A gestão das emoções está sempre presente nas palavras das entrevistadas, emergindo fenómenos como por exemplo o do “sorriso institucional”:

“Isso é bom porque o cliente não quer um funcionário, como é que eu hei-de dizer, de trombas ou sisudo, quer uma pessoa alegre, com um sorriso sempre na cara porque já nós ouvimos dizer porque já trabalhei com uma colega que os clientes falavam muito dela que ela que era muito sisuda, trombuda, não dava ar de rir aos clientes. E os clientes gostam, já teve clientes que disseram que vinham cá muito mais por causa dos funcionários.” (Catarina, 54)

A flexibilidade, a paciência, a sensibilidade e a simpatia são fatores ligados ao trabalho com o cliente, são elementos centrais no atendimento ao público, são as competências sociais e

emocionais que surgiram nas palavras das entrevistadas, ainda que não sejam referidas como competências mas sim como as suas “qualidades femininas”:

“Ah, atender bem o cliente, ser mais simpática possível e, como é que hei-de dizer, e... ai, como é que hei-de dizer. Acessível, tenho que ser acessível com o cliente e tento ser sempre simpática e tento sempre fazer de maneira a que o cliente fique satisfeito.” (Ângela, 22)

“Ser simpática, ser acessível, tar sempre ao dispor do cliente. Tar sempre atenta se o cliente precisa de ajuda ou não, pronto, estar sempre acessível ao cliente.” (Ângela, 22)

“É quando chegam assim de mau-humor, não é, põe um sorriso na cara, sem vontade nenhuma, não é? Engolir o sapo.” (Vera, 34)

“Também, o cliente não tem culpa das nossas tristezas.” (Mariana, 38)

A forte ligação ao cliente, neste tipo de supermercado de proximidade, parece ser extremamente importante na configuração da profissão, constituindo-se como um dos seus aspectos mais gratificantes:

“Às vezes os clientes ou falam, ou quando têm mais confiança acabam por falar de situações que se passam com eles, ou porque têm alguém doente ou assim, acabam por desabafar connosco, por falar connosco e acabam por, como é que hei-de dizer, sentirem família ou como se fosse uma pessoa da família, acabam por desabafar.” (Ângela, 22)

“Sim, ha... ha... tanto o cliente se às vezes acontece, isto acontece por a gente se familiarizar com os clientes, não é, e quando uma pessoa vem mais triste ou aconteceu alguma coisa, nós também notamos da parte do cliente e acabamos por sim, conseguir haver ali uma ligação entre uns e outros e até... pronto, emocionarmo-nos de parte a parte e elas também veem quando nós tamos, porque é um supermercado de bairro onde as pessoas se ligam, se conhecem mais, são mais próximas.” (Joana, 43)

“Tar a lidar com os clientes, por vezes, acho que é bastante gratificante. Conseguem dar mais valor do que outra pessoa qualquer.” (Lisete, 23)

Também para o gestor, determinadas qualidades são exigidas no recrutamento, qualidades essas que vão de encontro ao carácter emocional transmitido pelas funcionárias como podemos observar:

“Seriiedade, ah... disponibilidade, apresentação, simpática, normalmente são as principais...” (Gestor)

A mobilização de competências emocionais para resolver situações problemáticas

A componente emocional não passa apenas pelo “sorriso institucional” ou por episódios de simpatia, mas também pela mobilização de competências emocionais na resolução de situações problemáticas com os clientes, como situações de conflito e reclamações, pelo excessivo à vontade dos clientes, que se podem traduzir em “piropos”. A tolerância a estas situações revela bem a forma como as trabalhadoras as naturalizaram.

“Com muita calma, de vez em quando (risos). Quando notamos que algum cliente tá assim um, bocadinho mais em baixo, tentar animá-lo um pouco.” (Magda, 23)

“Sim, às vezes há uns também que não gostam de esperar. Uns porque até vão embora, não querem esperar e outros aguentam, mas cada um por sua vez.” (Catarina, 54)

“Às vezes há clientes que dão uma resposta mas a gente também tem de saber dar a volta ao cliente para que ele não vá maldisposto ou não se sinta mal, não é.” (Catarina, 54)

“Se o cliente se se enerva ou se nos trata mal, que por vezes acontece, se tiver mal disposto trata-nos mal, nós temos que gerir as nossas emoções e não trata-lo igualmente.” (Lisete, 23)

“Temos que tentar dar a volta e não e não entrar na dele, como se costuma dizer. Se ele é mal-educado ou não sei quê, temos que tentar dar a volta e falar bem para ver se ele...” (rec006)

“... ah... às vezes dizem uma piada ou outra e uma pessoa, mas a gente tenta fazer que não ouve e aquilo passa...” (Helena, 43)

O trabalho emocional para estas funcionárias traz um constante esgotamento e uma carga relacional permanente, porém é através da relação com os clientes que surge também o maior retorno relacional e o maior reconhecimento que sentem estas trabalhadoras, como podemos observar:

“Por vezes sentimo-nos esgotadas. É desgastante porque por vezes, são um bocadinho chatas, têm que ter tudo à maneira deles, se não está, reclamam e é gratificante porque, por vezes ouvimos boas palavras dos clientes, ah... Se nós estamos mal, são capazes de nos dizer uma palavra pra nos meter bem, por isso...” (Lisete, 23)

“...às vezes o cliente é assim um pouco abusivo.” (Vera, 34)

“Ah... saber lidar com pessoas, não explodir logo à primeira e saber lidar com pessoas e... ter paciência, paciência.” (Diana, 49)

Regras de apresentação ou o “trabalho estético”

No trabalho com pessoas existem determinadas regras no que diz respeito à apresentação no local de trabalho; para além do sorriso, a forma como as funcionárias se apresentam é tida em conta. Este aspeto é mencionado pelas mesmas, mas também pela gestão como se pode observar:

“As pessoas têm que ter noção. Num trabalho destes vir com uma saia curta, temos que pensar duas vezes, não é, ainda pra mais andar ao balcão. Ainda pra mais, acho que em certos postos de trabalho, acho que essas regras são pra cumprir. Não vais tar a fazer um pão, uma unha parte e comes um pão com unha, não é?” (Filipa, 33)

“...tem que haver algum tipo de exigência mas eu como sou uma pessoa que até gosto de cuidar de mim (risos), pronto, não tenho muita razão de queixa.” (Joana, 43)

“A sua apresentação é importante, é uma forma, por exemplo, quando vêm a uma entrevista, a sua postura no futuro na loja pode ser muito parecida. Se vem a uma entrevista toda desmazelada, suja, com, de facto quando vier trabalhar, fracamente não serve para nós...” (Gestor)

A justificação da segregação – há um mundo de trabalhos de homens e outro das mulheres

Neste ponto vamos analisar as várias justificações das funcionárias, e também do gestor para o facto de considerarem que há trabalhos de homens e trabalhos de mulheres.

Da análise das entrevistas pode-se observar que todas são da opinião que existem trabalhos para homens e outros para mulheres, ou seja, dois mundos diferentes, um de máquinas, pesado e perigoso, por turnos que é o dos homens:

“Por exemplo, eu trabalho num supermercado e vamos supor, eu trabalho num supermercado, o meu marido trabalha numa fábrica. O que o meu marido faz eu não o fazia, acho que é mesmo trabalho de homem.

Entrevistadora– Mas por que é que não o fazia?

Entrevistada – Porque ele, porque não, porque por norma naquele trabalho só os homens é que têm direito a tar à frente da máquina.

Entrevistadora – Por ser um trabalho perigoso, pesado, as mulheres não terem competências, o que é que acha que determina isso?

Entrevistada– Por ser pesado e perigoso. É assim pesado, pesado não é, mas talvez o facto de ser perigoso e os turnos também. Eu não ia pras obras carregar massa.”

(Filipa, 33)

Outro aspeto ocorre dentro do próprio supermercado, quando se fala de um funcionário do sexo masculino subcontratado para a secção do talho:

“Talvez seja por isso também, o contacto com o público. Por exemplo, o talho está lá o J., acho bem. O A. cá fora porque é chefe, a gerir e o resto tão mulheres, eu penso que sim, até mesmo um homem na caixa não é que ficasse mal mas o cliente já está tão habituado com o facto de haver ali uma mulher na caixa, estranhavam com tal.”

(Filipa, 33)

“Porque eu acho que os homens têm um bocadinho de preconceito em trabalhar em supermercados.” (Mónica, 39)

A segregação é justificada pelas funcionárias e pelo gestor através de fatores naturalizadores, como a força física, como se pode observar:

“Aqui, a bem dizer penso que não, toda a gente faz tudo. Mas há aqueles dias em que é mais puxadito, coisas mais pesadas dava jeito [ter um homem como colega].”

(Mariana, 38)

“Por exemplo, andar na loja de repor será trabalho de mulher, estar na fruta será trabalho de mulher, mas em certas de coisas de trabalhos pra homens, por exemplo, andar com os potes do vinho, os potes de água, leite, esses trabalhos mais pesados, às vezes os homens podiam fazer.” (Catarina, 54)

“Sim, mas normalmente para pegar em pesos, acho que os homens têm mais facilidade que as senhoras, ou seja, são serviços mais pesados e que normalmente as mulheres, pronto, acho que se devem libertar um pouco dessa tarefa. Ficam cansadas com alguma facilidade e têm alguns problemas, enquanto que normalmente os homens aguentam melhor essas situação.” (Gestor)

Outra justificação tanto das funcionárias como do gestor para o fenómeno da segregação associa-se aos fatores de género/conciliação, ou seja, invocam que a disponibilidade da mulher para o trabalho é menor em relação aos homens, e o principal motivo está ligado aos cuidados aos filhos:

“...o homem penso que tem mais disponibilidade, porque a mulher sai do trabalho, acaba por ter coisas em casa pra fazer, filhos e tudo. E o homem tá mais disponível.” (Mariana, 38)

“Os superiores, o governo, sei lá, normalmente é tudo ligado aos homens, porque as mulheres têm filhos e param numa carreira porque...” (Lisete, 23)

“Porquê? Porque têm os filhos, têm... de facto é de facto eu tenho mais pronto, faz parte um pouco além dos horários facilitarem que as pessoas, as faltas sejam praticamente... mas às vezes apanho, tem uma doença, tem isto.” (Gestor)

Outra das justificações passa pelas competências e a relação desta com os estereótipos de género,, como se pode observar:

“Uma coisa que os homens têm boa é que não cochicham tanto como as mulheres, não há tanto aquele fala aqui, fala ali, se calhar o ambiente de trabalho é muito mais harmonioso, não há tantos conflitos, ah... mas acho que é a mesma coisa que se fosse uma mulher, mas se calhar os homens não são tão perfeitos naquilo que fazem ou... depende também da personalidade deles e da maneira como estão habituados a trabalhar...” (Diana, 49)

Na sequência de justificações para a segregação, a falta de competências emocionais e relacionais dos homens justifica o seu desempenho inferior neste tipo de funções, fator destacado pelas funcionárias e pelo gestor:

“Acho que... pronto, é sempre bom porque as mulheres têm aquela boa apresentação, simpatia não sei o quê, chama clientes, logo as pessoas querem é ter clientes. Se calhar se tivesse um homem e não fosse tão simpático, se calhar não tinham tanta gente e pronto. E os donos das lojas e tudo querem é vender e ter clientes e ter, serem reconhecidos, não é. Isso acho que...” (Diana, 49)

“Porque não são, não têm tanta sensibilidade com os clientes, digamos assim, se calhar com os problemas que lhe possa aparecer.” (Magda, 23)

“Porque são mais abertas que os homens, principalmente a falar, conseguem ter, na minha opinião, conseguem incentivar mais um cliente que um homem.” (Lisete, 23)

“Sim, por ser emocional, por lidar com clientes, normalmente ela está habituada a ir fazer compras, porque já tem uma relação com este tipo de negócio, muito mais que o homem, enquanto o homem isto é tudo um pouco estranho, as mulheres estão habituadas a ir fazer compras, já sabem as prateleiras e quê, ver os preços e normalmente não há melhor exemplo que eu dou quando começam a trabalhar pra mim que é terem um comportamento como gostavam quando se vão aviar a um supermercado. Se elas gostam de ter um serviço de excelência, aqui têm que o executar.” (Gestor)

As competências de organização e limpeza por parte das mulheres também são mencionadas como justificação, tanto pelas funcionárias como pelo gestor:

“Haver mais organização, as mulheres são mais organizadas, são mais limpas...” (Lisete, 23)

“Eu acho que a vantagem de se ajudar uma à outra, se calhar, ah... há ali uma ligação e até certas conversas que entre mulheres se calhar é, pronto, há mais ligação do que se fosse de um homem pra uma mulher, havia certas coisas que não iria, certas tarefas que eu não iria dizer pro homem fazer, como por exemplo, fazer uma limpeza da loja, e assim nós mulheres entre as duas, uma faz uma coisa, outra faz outra, é mais fácil se calhar.” (Joana, 43)

“Entrevistadora – E que vantagens vê em ter um colaborador homem ou mulher?

Entrevistado – Ah, existem algumas vantagens em ter um colaborador homem. A única coisa é que às vezes têm alguma dificuldade em adaptar-se a este tipo de negócio, que é o negócio do pormenor, de organização, de, pronto, já tive aqui alguns homens a trabalhar, alguns que, razoáveis e há outros que de facto não se adaptaram a este tipo de negocio.” (Gestor)

Outro fator explicativo passa por uma especialização temática, como por exemplo, o fato dos homens perceberem mais de vinhos, como se pode observar nos próximos excertos:

“Por exemplo... aqui é dentro é difícil, por exemplo, o vinho. A reposição do vinho, acho que é mais pros homens.” (Magda, 23)

“Sim... ah... isto é melhor, pronto, pra uma mulher do que pra um homem, não é, mas por exemplo, na parte de charcutaria, mas se for na parte de take-away, cozer pão, ou fazer bolos ou os frangos... Pertence também a um homem, não é. “ (Catarina, 54)

Para as entrevistadas outro fator passa pelo respeito que o homem possa transmitir, tanto dentro do grupo, como aos clientes:

“Eu penso que um homem, neste caso no supermercado impõe um bocado respeito em relação às pessoas que às vezes vão com intenção de roubar ou arranjar confusão, um homem acaba por impor respeito, uma mulher é mais... é mais sensível, é diferente, acho que é diferente.” (Ângela, 22)

“Acho que não é muito bom porque de facto podíamos... acaba por haver muita briga porque é muita mulher, há sempre qualquer coisa... acho que um homem ou assim acaba por impor um bocado de respeito, é diferente, acho que é diferente.” (Ângela, 22)

“Porque penso que os homens são mais delicados, menos conflituosos que mulheres, não é, penso eu.” (Vera, 34)

Para as funcionárias do Market existem diversos fatores que justificam o fato de trabalharem só com mulheres, em vez de homens, fatores esses transmitidos pela maioria das

funcionárias, mas também pela gestão do supermercado. Por tudo o que foi argumentado fica claro que entendem o seu trabalho, como um trabalho “de mulheres”.

Em síntese as justificações que as pessoas avançam para considerarem que existem “trabalho de mulheres” e “trabalhos de homens” são: o exigir ou não força física, ser um trabalho pesado, com máquinas ou perigoso, a menor disponibilidade das mulheres devido às responsabilidades domésticas, características estereotipadas de uns e outras, competências de uns e outras (também estereotipadas), a maior imposição de “respeito, pelos homens por exemplo, os interesses de cada sexo.

A não verbalização dos problemas de conciliação, mas o seu reconhecimento na prática – o “tudo se faz”

Quando se pergunta às funcionárias se têm algum tipo de problemas de conciliação, as mesmas dizem que não, porque “conseguem articular” ou “organizar tudo”. Mas quando descrevem situações e constrangimentos concretos reportam esses mesmos problemas, como é o caso da funcionária que relata o seguinte:

“Às vezes, se for preciso trabalhar um bocadinho mais, não tenho quem me vá buscar a filha, por exemplo. Tento jogar o meu horário com o dela, ou, pois, exato. Jogar um com o outro.” (Mariana, 38)

No que diz respeito à divisão das tarefas domésticas, podemos observar a falta de apoio de algumas funcionárias e a difícil conciliação entre a esfera da vida pessoal com a profissional:

“O meu companheiro em casa? Ai... isso aí, sou eu, tenho que ser eu. Eu quase fiz normalmente de pai e de mãe com os meus filhos.

Entrevistadora – E pede-lhe pra ele fazer alguma coisa?

Entrevistada – sim, peço e ele quando tá bem-disposto faz, quando tá mal disposto prefere tar a ver televisão, se tiver a dar um jogo de futebol, então nem pensar eu pensar pedir-lhe alguma coisa (risos).” (Catarina, 54)

“Algumas vezes ter que deixar os meus filhos sozinhos pra ter que vir trabalhar.” (Joana, 43)

A imposição dos ritmos pela necessidade de atender os clientes

Os intensos ritmos de trabalho são mais notórios nas secções (padaria, frutaria, take-away) do que ao nível das caixas, como se pode observar através dos próximos excertos:

“Porque tou normal, tou a atender, não tenho que tar assim à pressa, tou normal, não tenho que tar... é normal, é pacífica.” (Ângela, 22)

“Preocupa-me ver às vezes os clientes à espera e eu não conseguir dar a volta ou ter, tar na charcutaria e ter os frangos à espera pra tirar ou pra passar molho, qualquer coisa e atender o cliente, que é em primeiro lugar.” (Catarina, 54)

“Por exemplo, às vezes é eles estarem cheios de pressa e não saberem esperar um bocadinho e comecem a resmungar e chegam ali à frente e estão ali que tempos na conversa.” (Catarina, 54)

“Porque charcutaria, frangos, forno de pão, atender balcão, ter que arranjar as coisas pra pôr, fazer sopa, ah... só o cuidado de tar na charcutaria, vir muita gente e ter uma grelha de frangos pra sair ou pra passar molho, ou pra atender o cliente ou pra tirar as etiquetas, é um bocado stressante.” (Catarina, 54)

Quando abordadas sobre o seu ritmo de trabalho afirmam ser “*um bocadinho intenso*” porque “*nós nunca estamos parados, andamos sempre a andar de um lado pro outro, o dia todo*” (Joana, 43)

Outras afirmam que o ritmo é imposto pelos gerentes, porque “eles às vezes exigem um bocadinho de nós, querem o trabalho feito, querem que a gente atenda o cliente ao mesmo tempo e tar a fazer outra coisa.” (Mónica, 39)

O (não) reconhecimento da desigualdade remuneratória entre mulheres e homens

No que diz respeito às diferenças salariais poucas reconhecem essa diferença, mesmo sabendo que no supermercado em questão as mulheres ganham menos:

“Entrevistadora – E reconhece que as mulheres ganham menos que os homens?

Entrevistada – Não. É tudo igual.

Entrevistadora – Por exemplo? Aqui no supermercado?

Entrevistada – Aqui no supermercado ganham menos que os homens.” (Mónica, 39)

No entanto algumas mulheres legitimam a diferença salarial, argumentando com a “maior exigência das tarefas dos homens”:

“Sim. Sim. Os homens acabam por fazer trabalhos mais exigentes e mais pesados, logo aí, têm que receber mais supostamente, não é. Acha que o trabalho pesado merece mais vencimento do que um trabalho...”

Entrevistada– Mais esforço, mais dedicação, claro, acho que sim...” (Diana, 49)

Como refere o gestor o baixo estatuto remuneratório destas ocupações tornam-nas pouco atrativas para os homens, o que prova a sua desqualificação e feminização.

“...mas normalmente não temos problemas em ter homens, a única coisa é que de facto nós não, os trabalhadores têm um salário relativamente baixo, em função da sua experiência, como não a têm e normalmente os homens querem sempre ganhar mais, enquanto que as mulheres se sujeitam a um salário mais baixo mas a querer trabalho.”
(Gestor)

“Entrevistador – Por que é que acha que os homens preferem um salário mais alto?

Entrevistado – Porquê, porque exigem outros trabalhos em que exigem mais esforço e eles podem ganhar mais, nós temos um problema, é que as, as senhoras normalmente, as mulheres faltam mais que os homens. “ (Gestor)

Insatisfação com salários e com reconhecimento

É notório que as funcionárias sentem insatisfação tanto a nível salarial como ao nível do reconhecimento por um trabalho bem feito, como se pode verificar;

“Acho que aqui, por exemplo, para aquilo que nós damos, não somos bem gratificados.” (Diana, 49)

“Lá está, pronto, exatamente é isso, acho que devia ser mais reconhecido, por exemplo, a empregada, eu por exemplo posso trabalhar que mais você, devia ser reconhecido, deviam chegar ao pé de nós e dizer “ok, sim trabalhaste parabéns e tal” mas não, não é reconhecido aqui. Devia ser muito mais reconhecido.” (Diana, 49)

“Uma palavra às vezes mais de... confronto. Que às vezes isso não existe.” (Joana, 43)

“Sim, sim, tudo. Se vamos buscar uma esfregona, arrumamos limpamos, fica tudo... nós é que temos essas responsabilidade.” (Diana, 49)

Falta de autonomia na gestão dos horários e folgas

Também percebemos que na maioria das vezes as funcionárias não tem autonomia para a gestão dos seus horários e folgas:

“Ah... a velocidade com que trabalho é dependente das pessoas, não é, se já conheço as pessoas ou se não conheço é diferente. Mas tentamos sempre trabalhar a um ritmo de não fazer esperar muito as pessoas, não é. Em termos de folgas, não somos nós que decidimos as folgas, perguntam-nos se nós podemos aqueles dias, nós temos que fazer dois dias inteiros pra ficar um sábado inteiro em casa que é o dia da folga, isso não somos nós que decidimos. Mas em termos de velocidade de trabalho, depende do cliente, se já sabemos o que é, é mais rápido, se não sabemos, estar a perguntar, não sei o quê...” (Diana, 49)

Os horários são decididos e coordenados de acordo com as necessidades de funcionamento e não são consultadas as funcionárias, nem tão pouco no caso de folgas.

A limpeza, a arrumação e a simpatia, as três grandes competências

São inumeradas três grandes competências por parte das funcionárias para o seu trabalho, a limpeza, a arumação e a simpatia:

“Deixar os clientes satisfeitos é a primeira... atender, ser simpático, ah... isso é essencial, é deixar os clientes satisfeitos e sermos simpáticos e deixarmos uma boa impressão tanto da loja como dos funcionários. E depois é deixar tudo limpo e organizado para quem vem depois ter tudo mais ou menos orientado.” (Diana, 49)

“Manter, tentar manter tudo mais em ordem possível, pronto, sou um bocado se calhar miudinha, nesse aspeto, gosto de fazer e quando faço até gosto de fazer bem. Não tentar aldrabar.” (Joana, 43)

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS / CONCLUSÃO

Tal como referido anteriormente, o objetivo deste trabalho foi perceber que expressão e impactos a segregação ocupacional tem sobre as condições de trabalho e a forma como as mesmas são avaliadas pelas trabalhadoras da Market.

Assim sendo, procurou-se conhecer e analisar as percepções das funcionárias e do gestor desta empresa, o que permitiu chegar às seguintes conclusões. Estas trabalhadoras apresentam percursos e trajetórias profissionais marcadas pela precariedade e desqualificação, de que o trabalho no supermercado é uma extensão.

Também é visível que para as mulheres é mais difícil conciliar as diferentes esferas da vida, pois o apoio familiar é na maioria das vezes pouco ou nenhum, e desta forma as mulheres têm de se redobrar em mais do que uma, para que a vida profissional possa coincidir com a familiar tal como foi defendido por Casaca (2013) ao afirmar que nas mulheres torna-se mais complicado fazer a articulação entre a esfera laboral e a vida familiar. Desta forma estes dois pontos unem-se, pois as mulheres aceitam um trabalho precário, tanto a nível salarial como de horários para que consigam contemplar todas as suas vertentes, atitude que não é comum com os homens, como podemos observar nas palavras do Gestor, quando afirma que o homem não aceita um trabalho de supermercado, não só pelo trabalho em si, mas também pelo facto de ser mal pago. Evidencia-se aqui, que estamos perante uma segregação ocupacional ou horizontal e vertical, como apontado por Ferreira (2004) onde as mulheres e homens estão situados em diferentes posições e em distintos setores bem como diferentes níveis de remuneração. Estas conclusões também vão de encontro com o referido na literatura. Cruz (2000) entende que a maior qualificação escolar e a presença das mulheres na população activa não tem como consequência directa a igualdade de oportunidades entre os dois sexos, sendo de crer que num número considerável de casos, a trajetória profissional da mulher, quando em regime conjugal, tende a ser subordinada à do respectivo marido. Pelo que, o homem pode investir na sua carreira profissional, o que exige maior dedicação, envolvimento, tempo e outros recursos, já a mulher vê-se na contingência de adaptar as suas expectativas e os seus projectos profissionais em benefício da harmonia familiar (Cruz, 2000).

A pesquisa também demonstrou que as funcionárias transmitem um descontentamento no que diz respeito ao conteúdo do trabalho e à não rotação de tarefas, tendo como consequências a desmotivação de cada uma e da equipa, pois realizar sempre a mesma tarefa pode tornar-se bastante cansativo.

Outro dos resultados percecionados através das entrevistas das funcionárias recai sobre a formação das mesmas, segundo a atual Lei Laboral, as empresas são obrigadas a proporcionarem formação profissional e continua aos seus colaboradores, sendo que, anualmente 10% dos trabalhadores têm que ter formação dada por uma entidade certificada (Dias, 2010). Nesta pesquisa concluímos que as funcionárias percecionam falhas na formação que recebem, e que valorizam a sua formação informal on job pela troca de informações com as colegas. Isto vai de encontro aos estudos de Fagan e Bruchell (2012) que apontam que as mulheres normalmente recebem menos formação que a necessária.

Mencionado como a componente mais abordada, o trabalho emocional está presente em todas as entrevistas, as entrevistadas tem de gerir diversas emoções, sejam as suas como as dos clientes. Características como a sensibilidade, afetividade, versatilidade, entre outros são associadas às mulheres como “qualidades femininas”. O factor que mais se salientou foi o trabalho emocional, pois todo o trabalho realizado pelas funcionárias, está directamente relacionado com as pessoas o que vai de encontro aos pressupostos de Fagan e Burchell (2012) que defendem que os trabalhos que envolvem contacto direto com o cliente e relacionamento com o mesmo são normalmente desempenhados pelas mulheres. O trabalho emocional Hoschschild (1983) marca realmente as condições de trabalho e avaliações que fazem do seu trabalho, dele advindo as maiores pressões e também as maiores recompensas simbólicas e relacionais. Como referiam Fagan e Burchell (2002) o trabalho emocional e estético pode trazer efeitos negativos para a saúde de que lida directamente com a pressão, percebemos que as entrevistadas referem o mesmo, como se fosse uma obrigatoriedade, como afirma a Ângela *“tenho que ser acessível com o cliente e tento ser sempre simpática e tenho sempre de fazer de maneira a que o cliente fique satisfeito.”* Estes fatores são também exigidos pela entidade patronal. O que vai de encontro com a opinião de Fagan e Burchell (2002), pois este tipo de situações estão enraizadas na cultura organizacional, as mulheres desempenham o papel que lhes é atribuído pela sociedade. Podemos observar esse papel quando abordamos o “sorriso institucional” que está patente nas “qualidades” da mulher, como também lhes é associado como competência para a resolução de situações problemáticas. Devido a todos estes estereótipos sobre a feminilidade, as empresas optam por contratar na sua maioria mulheres, principalmente para as funções onde o trabalho emocional e estético esteja presente, pois elas ao desempenharem o “papel feminino” que lhes é atribuído, através da simpatia, do cuidado com a aparência, da dedicação, da paciência e da amabilidade, fazem com que a sua “programação” para aquele trabalho esteja de acordo com as “necessidades esperadas” (Fagan & Burchell, 2002).

Também se verifica que as mulheres tem tendência a sentirem-se pouco informadas, e pouco autónomas nas tomadas de decisão, quer das suas condições ao nível da segurança ou ao nível da gestão dos horários e folgas, como afirmam Fagan e Burchell (2002).

Uma das questões mais pertinentes vai de encontro com a justificação da segregação por parte das funcionárias, pois todas afirmam que existem trabalhos para os homens e outros para as mulheres. Como afirma Giddens (2010), a segregação ocupacional baseada no género dever-se ao facto de homens e mulheres estarem concentrados em diferentes tipos de trabalho, com apoio na ideia de existirem os trabalhos para homens e outro para mulheres. Como também afirma Ferreira (2004) que a segregação consiste no ato de separar pessoas no mesmo ambiente social, e que, esta separação é na maioria das vezes implícita, pois não existe uma regra que proíba alguém de exercer uma determinada função em razão do sexo. As funcionárias entrevistadas confirmam esta separação. Usam justificações diversas para explicar essa separação de mundos, características e competências. Por exemplo, no supermercado os espaços dos homens são o trabalho no talho, ou ser responsável pela zona dos vinhos. As entrevistadas também associam os homens ao trabalho mais pesado e perigoso.

A conciliação das esferas da vida profissional e a vida familiar ainda é uma pressão sentida sobretudo pela população feminina, havendo uma clara perceção por parte das entrevistadas que as responsabilidades domésticas e familiares são factor que condiciona de forma determinante as suas oportunidades.

No que diz respeito ao diferencial salarial entre mulheres e homens, Wichterich (1999) afirma que o emprego feminino tem sido acompanhado pelas baixas remunerações, por duas frentes de trabalho diferentes e também pela degradação das condições laborais, juntamente com o prolongamento dos horários de trabalho. No entanto no Market poucas reconhecem essa diferença, mesmo tendo o conhecimento de que no supermercado em questão as mulheres ganhem menos. Também se observa que para as mulheres do supermercado o facto de os homens ganharem mais é legítimo, pois afirmam que estes têm trabalhos mais pesados e exigentes. Acham inclusivamente que a dedicação dos homens ao trabalho merece maiores recompensas. Para o gestor ficou claro que este trabalho, com o seu baixo estatuto remuneratório é pouco atrativo para os homens, que não se “sujeitam” como as mulheres. Por último, chegou-se à conclusão de que as mulheres inúmeras vezes grandes competências, a limpeza, a arrumação e a simpatia. Estas são sujeitas a um trabalho considerado feminino, onde os homens apenas podem colaborar em aspectos como a força física ou a proteção.

Foi possível comprovar a nossa hipótese principal de que existe uma relação muito estreita entre o facto de se tratar aqui de um tipo de trabalho feminizado, e as condições de trabalho que o caracterizam. Dessas características, a que mais se destaca é o caráter emocional e o intenso trabalho com os clientes, que implica a mobilização de competências vistas como femininas, mas não identificadas ou reconhecidas como competências profissionais. A aparência, a paciência, a habilidade para lidar com conflitos e até formas de assédio subtil, o “riso institucional” são elementos que trabalhadoras e gestor mencionam, mas que naturalizam nos seus discursos (hipótese 2 e 2.1). No caso desta empresa em específico, a segregação tem impacto nas condições de trabalho evidenciada no baixo estatuto remuneratório na rigidez e não rotação de tarefas e funções, na incapacidade para alterar ou propor melhorias nas condições de trabalho (hipótese 3). Apesar de reconhecerem as diferenças de condições de trabalho entre si e os seus colegas homens, as colaboradoras aceitam a situação e justificam a mesma através de fatores naturalizantes como é o caso da falta das competências emocionais, relacionais, de organização e de limpeza por parte dos primeiros, e que se traduz na realização de outro tipo de tarefas, mais exigentes e físicas, como afirmam, mais típicas de um homem. Assim, não só aceitam a segregação como a legitimam e reproduzem. A tensão e pressão com a conciliação de esferas emergiu também nos discursos das entrevistadas, que salientam a forma como isso condiciona a sua opção por este tipo de trabalho, as suas menores perspetivas de progressão e a maior carga e intensidade de ritmos e rotinas que apresentam, o que confirmou a quarta hipótese.

O contributo desta pesquisa prende-se com um conhecimento qualitativo da forma como trabalhadoras do sector do retalho vivenciam as suas condições de trabalho. Ela possibilita também um perspetivar das condições de trabalho como uma realidade que não é neutra, mas antes é condicionada pelo fenómeno de segregação ocupacional em razão do sexo, e pelas conceções de género que marcam as representações, as identidades e as práticas das pessoas e das/os trabalhadores/as.

Ampliar esta pesquisa à compreensão das perceções de trabalhadores homens seria importante, e colmataria a sua limitação ao ter apenas entrevistado mulheres.

Numa época de conhecida precarização das condições de trabalho parece fundamental a realização de estudos que permitam perceber a forma como as pessoas reagem e racionalizam. A acomodação a condições de trabalho insuficientes pode ser, como vimos, legitimada por representações e estereótipos de género que urge combater. No campo das políticas públicas tem sido realizado algum trabalho que se revela ainda bastante insuficiente para uma cabal igualdade de mulheres e homens no trabalho e no emprego.

BIBLIOGRAFIA

- André, I. (1996). At the centre on the periphery? Women in the Portuguese Labour Market. In Garcia, M., Monk, R. (eds). Women of the European Union: The Politics of Work and Daily Life. Londres: Routledge. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/11571>
- Bardin, L. (2009) *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal; Edições 70.
- Bogdan, R & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora. Acedido em 19 de Fevereiro de 2013, em <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/6326/6/F-%20Cap%C3%ADtulo%203.pdf>
- Branco, A. (2000). *A Segregação Sectorial, Limitação ao Emprego das Mulheres*. Sociedade e Trabalho. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/11571>
- Casaca, S. (2005). *Flexibilidade de Emprego, Novas Temporalidades de Trabalho e Relações de Género. A Reconfiguração da Desigualdade nos Novos Sectores dos Serviços*. Dissertação de Doutoramento, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa.
- Casaca, S. (2010). As desigualdades de género em tempos de crise: um contributo para a reflexão sobre as implicações da vulnerabilidade laboral. *Sociedade e Trabalho*, 41, pp. 183-204;
- Casaca, S. (2013). *As Novas Dinâmicas Laborais e os Desafios da Articulação com a Vida Familiar*. Sociologia, Problemas e Práticas, nº72. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em <http://sociologiapp.iscte.pt/pdfs/10340/10481.pdf>
- Casaca, S. (2013). *Em defesa da igualdade*. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em http://www.dn.pt/revistas/nm/interior.aspx?content_id=3085324;
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (2003). *Manual de Formação e Formadores/as de Oportunidades entre Mulheres e Homens*. Nº1
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego. (2011) *Mulheres e homens: trabalho, emprego e vida familiar*. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em <http://www.cite.gov.pt/pt/acite/mulheresehomens03.html>;
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego. (2012). *Situação da igualdade entre mulheres e homens no mercado de trabalho 2011*. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em

http://www.cite.gov.pt/asstscite/downloads/publics/Sit_Igualdade_Mulh_Homens_Mercado_Trab_2011.pdf;

- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego. (s.d.). *Porque é importante falar em igualdade de género actualmente*. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em http://www.cite.gov.pt/asstscite/downloads/caritas/CadernoCaritas_Fasciculo_I.pdf;
- Cruz, A. (2003). *Entre a Casa e a Caixa: retrato de trabalhadoras na grande distribuição*, Coleção Biblioteca das Ciências do Homem/Sociologia/40. Porto: Edições Afrontamento;
- Dantes, M. e Cavalcante, V. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Pesquisa Quantitativa*. Acedido em 19 de Fevereiro de 2013, em <http://pt.scribd.com/doc/14344653/Pesquisa-qualitativa-e-quantitativa>
- Dias, A. (2010). *A importância da Formação Profissional nas Empresas*. Acedido em dia, mês, ano, em <http://www.fcadvogados.com/qualidade17%5B1%5D.pdf>;
- European Working Conditions Observatory (s.d.). *European Working Conditions Surveys (EWCS)*. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/>;
- Fagan, C., Brendan, B. (2002). *Gender, Jobs and Working Conditions in the European Union*. Acedido em 19 de Fevereiro de 2013, em <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/49/en/1/ef0249en.pdf>
- Ferreira, V. (1993). Padrões de Segregação das Mulheres no Emprego – uma análise do caso português no quadro europeu. In Santos, B. (org). Portugal: um Retrato Singular, Porto: Afrontamento.
- Ferreira, V. (1998). Positive action and employment sefregation. In Ferreira, V., Tavares, T. & Portugal, S. (org). Shifting Bonds, Shifting Bounds – Women, Mobility and Citizenship in Europe. Oeiras: Celta
- Ferreira, V. (1999). Os Paradoxos da situação das mulheres em Portugal. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº52/53, 199-227. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/11571>
- Ferreira, V. (2004). *Relações Sociais de Sexo e Segregação do Emprego*. Porto: Afrontamento
- Ferreira, V. (2010). A igualdade de Mulheres e Homens no Trabalho e no Emprego em Portugal: Políticas e Circunstâncias. In Ferreira, V. (org) Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego. Cap. 4

- Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério da solidariedade e segurança social (2012). *Quadros de Pessoal 2010*. Acedido em 12 de Março de 2013, em <http://www.gep.msess.gov.pt/estatistica/gerais/qp2010pub.pdf>;
- Giddens, A. (1994). *Modernidade e Identidade Pessoal*. Oeiras: Celta Editora.
- Giddens, A. (2010). *In Sociologia Geral*. Acedido em 12 de Dezembro de 2012, em <http://pt.scribd.com/doc/141067671/23362841-41064-jorgeloureiro>
- Godoy, L., Mauro, A. & Todaro, R. (2012). *As mulheres e o mercado de trabalho: da injustiça para a ação afirmativa*. 12 de Outubro de 2012, em <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/uruguay/09897.pdf>;
- González, M. (2010). Diferenças salariais de género e educação em Portugal. *In* Teixeira, A., Silva, S., Teixeira, P. (orgs) *O que sabemos sobre a pobreza em Portugal?*. Porto: Vida Económica
- Hochschild, A. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- INE (2012). *Estatísticas no Feminino: Ser Mulher em Portugal, 2001-2011*. Acedido em 12 de Dezembro de 2012, em http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&src=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CDAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ine.pt%2Fngt_server%2Fattachfileu.jsp%3Flook_parentBoui%3D136503383%26att_display%3Dn%26att_download%3Dy&ei=11t6UsboD_Sh7AaXwoBA&usg=AFQjCNHrzPbhHNkOSoXKMDLV-vSehazYSw
- Kernechen, A. (2009). *Liderança feminina: as armas das mulheres para desbravar o mercado de trabalho*. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em <http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/noticias/lideranca-feminina-as-armas-das-mulheres-para-desbravar-o-mercado-de-trabalho/>;
- Kotler, P. e Keller, K. (2006) *Administração de Marketing: A Bíblia do Marketing*. Prentice Hall Brasil
- Maruani, M. (1991). Le commerce du travail a temps partiel. *In* Gadrey, N. (orgs). *Le Gestion des Ressources Humaines dans les Services et le Commerce*. Flexibilité, Diversité, Compétitivité. Paris: L'Hartmattan.
- Nogueira, C. (1996), *Um Novo Olhar sobre as Relações Sociais de Género: Prespectiva Crítica na Psicologia Social*, dissertação de doutoramento em Psicologia Social. Braga, Universidade do Minho.

- Nogueira, C. (2006). *Os discursos das Mulheres em Posições de Poder*. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2, 57-72-
- Oliveira, J. (2000). *Entrevistas: preliminares (algumas técnicas para recolha de factos)*. Acedido em 12 de Março de 2013, em <http://w3.ualg.pt/~jvo/ep/entre.pdf>;
- Santos, H. e Amâncio, L. (2004). *Uma perspectiva psicossociológica da controvérsia em torno das acções positivas: o género em contexto político*. Actas dos Ateliers do V Congresso Português de Sociologia – Sociedades Contemporâneas: Reflexividade e Acção.
- Scott, A. (1994). Gender segregation in the retail industry. In Scott, A. (org). Gender Segregation and Social Change. Men and Women in Changing Labour Markets. Oxford: Universidade Oxford University Press
- Silva, E. (2012). *Mulheres trabalham menos mas estão mais com os filhos*. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em http://www.dn.pt/inicio/portugal/interior.aspx?content_id=2683907&page=-1;
- Silva, S. (2006) Engenheiras Civas na Execução de Obra: Identificação, conciliação biográfica e negociação de “zonas de conforto”. Fórum Sociológico
- Souza, M. (2011). *Segregação Ocupacional*. Acedido em 12 de Outubro de 2012, em <http://www.mariacarlacoronel.com.br/site/?p=285>;
- Tuckman (2000). Metodologia do estudo. Cap.3. Acedido em 19 de Fevereiro de 2013, em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/6326/6/F-%20Cap%C3%ADtulo%203.pdf>
- Vale (2000). Metodologia do estudo. Cap.3. Acedido em 19 de Fevereiro de 2013, em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/6326/6/F-%20Cap%C3%ADtulo%203.pdf>
- Vasconcellos, E. (1989). *Estrutura das Organizações*. São Paulo: Pioneira. Acedido em 19 de Fevereiro de 2013, em http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.teses.usp.br%2Fteses%2Fdisponiveis%2F12%2F12139%2Ftde-01102004-123224%2Fpublico%2FVFinal.pdf&ei=8156UubgCsOI7AaG-4CABQ&usg=AFQjCNGlfd92g5CsIyMOD1qGjNNr_gOk3A&bvm=bv.55980276,d.Yms

ANEXOS

Anexo I – Modelo de Análise

Dimensões	Indicadores	Questões
Perceber de que forma as condições de trabalho destas trabalhadoras reflectem os efeitos das relações de género, em especial o fenómeno da segregação ocupacional	<p>Conteúdo do trabalho e condições referidas;</p> <p>Responsabilidades de Planeamento;</p> <p>Exposição a riscos materiais e físicos;</p> <p>Intensidade de trabalho;</p>	<p>Fale-me das tarefas que realiza no seu dia-a-dia?</p> <p>Quais são as principais preocupações na realização de cada uma das suas tarefas?</p> <p>E o seu trabalho acha que é complexo ou monótono?</p> <p>Tem responsabilidades de planeamento?</p> <p>Cuidado pelos materiais e equipamentos e pela manutenção do espaço (limpeza)?</p> <p>Que riscos considera mais eminentes no desempenho das suas funções?</p> <p>O que é que determina o ritmo de trabalho?</p> <p>Reconhece que as mulheres ganham menos do que os homens?</p> <p>Sente que participa nas decisões do supermercado?</p> <p>Sente-se bem informada pela gestão?</p> <p>O que acha do banco de horas?</p>

		Existe alguma autonomia no trabalho e no tempo de trabalho?
Conhecer como edificam a sua profissão e se a percebem como marcada pelo gênero.	<p>Adequação das competências e formação;</p> <p>Acumulação de tarefas (profissional, pessoal e familiar);</p>	<p>Gostaria de saber de forma breve como e porque veio trabalhar para o supermercado?</p> <p>Como foi a sua integração?</p> <p>E teve alguma formação quando foi para lá?</p> <p>Que competências são necessárias para o desempenho da função?</p> <p>Desde que entrou, já teve oportunidade de subir na carreira?</p> <p>As exigências do trabalho são pequenas, tenho mais competências do que as que aplico?</p> <p>Tenho recebido formação? Gostaria de ter formação? Porquê?</p> <p>Sente dificuldades em conciliar as várias esferas da sua vida (familiar, profissional e pessoal)?</p> <p>Tem responsabilidades por cuidar de alguém?</p>

		<p>Tem alguém que a apoie nas tarefas domésticas e familiares? Quem?</p> <p>Partilha tarefas como seu companheiro? Quem faz mais e o quê?</p> <p>Pede-lhe para ele fazer? Porquê?</p> <p>Isso reflecte-se na vida profissional (Implicações no trabalho)?</p> <p>Há sacrifícios da vida familiar por causa do trabalho e vice-versa (Problemas de absentismo)?</p> <p>Como gerem. Há no trabalho medidas para facilitar? Essa é uma dimensão tida em atenção? (fica tudo no informal)?</p> <p>Que medidas gostariam que existissem? Em termos de horários? Outras?</p>
<p>Conhecer a forma como estas trabalhadoras experienciam interiormente e se expressam/conscienciam a discriminação em função</p>	<p>Salários;</p> <p>Condições de Trabalho;</p> <p>Competências identificadas como</p>	<p>Acha que os homens também poderiam realizar esse trabalho?</p> <p>Acha que essas competências são valorizadas na remuneração?</p>

do sexo.	femininas;	<p>Que competências são necessárias para isso?</p> <p>Como avalia o facto de trabalhar só com mulheres?</p> <p>Gostaria que houvesse homens (colegas de profissão) a trabalhar aqui? Porquê?</p> <p>Considera que as funções que lhe são atribuídas têm a ver com o facto de ser mulher?</p> <p>Sente que recebe a consideração que deveria merecer? Porquê?</p> <p>Acha que há trabalhos de homens e trabalhos de mulheres?</p> <p>Na sua opinião porque é que aqui só trabalham mulheres? E nos outros supermercados que conhece?</p> <p>Que vantagens e desvantagens considera por esta ser uma empresa feminizada?</p> <p>Acha que este é um trabalho de mulher? Porquê?</p>
----------	------------	--

<p>Perceber de que forma as trabalhadoras constroem ativamente e reproduzem nas suas relações quotidianas a estereotipia do sexo.</p>	<p>Trabalho com clientes e com pessoas externas ao serviço;</p> <p>Exposição a situações de violência e de stress;</p> <p>Trabalho emocional (de care) e estético;</p> <p>Autonomia no trabalho e no tempo de trabalho;</p> <p>Consulta/participação acerca da organização;</p>	<p>Qual é a sua categoria profissional?</p> <p>Surge algum tipo de problema durante as suas tarefas? Como resolve?</p> <p>No seu trabalho tem de gerir emoções (dos outros, suas)? Dê exemplos...</p> <p>Acha que uma componente do seu trabalho é fazer com que os outros se sintam bem? Como faz para o conseguir?</p> <p>O que é mais gratificante para si no trabalho no supermercado?</p> <p>Sente que a componente emocional do seu trabalho provoca algum tipo de cansaço, esgotamento?</p> <p>Já teve situações em que se sentisse algum tipo de ameaça ou desconforto no seu trabalho (conflitos com clientes, por exemplo)?</p> <p>Costuma ter conflitos no trabalho?</p> <p>O facto de estar sempre em contacto com pessoas é emocionalmente</p>
--	---	---

		<p>exigente?</p> <p>Como considera o ambiente no seu local de trabalho? O que mudaria?</p> <p>Existem regras quanto à aparência física e apresentação, o que acha delas?</p> <p>Obrigação de estar sempre a sorrir... o que acha disso....</p>
<p>Conhecer as percepções dos/as gerentes e responsáveis quanto à desigualdade em função do sexo, designadamente a segregação ocupacional.</p>		<p>Já teve candidatos masculinos? Foram entrevistados? (Se não) Porquê? Se sim, lembra-se da avaliação que fez desses candidatos? Como era o perfil? Porque não foram selecionados?</p> <p>Acha que as mulheres faltam mais do que os homens? Porquê?</p> <p>Considera que trabalhar num supermercado como este é trabalho para e de mulher?</p>

Anexo II – Guião da Entrevista (Funcionária)

Caracterização Sociodemográfica

Nome

Idade

Estado Civil

Nº de Filhos

Local de Residência

Dependentes (Além dos filhos)

Profissão do marido/acompanhante

Antiguidade na loja

Área de formação

Há quanto tempo trabalho no supermercado

Outras formações complementares

Categoria profissional

Questões a abordar

O meu nome é Ana Pinho, sou estudante do Instituto Superior Miguel Torga, aluna de Mestrado de Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional. Esta entrevista fundamenta o tema da minha tese de mestrado sobre ocupacional trabalho no supermercado. Esta entrevista será gravada e confidencial, depois de obtido o seu consentimento. Poderá desistir quando quiser, sem nenhum problema. Aceita ser entrevistada?

1. Gostaria de saber de forma breve como e porque veio trabalhar para o supermercado?

Já tinha trabalhado anteriormente? Neste ramo?

Porque escolheu este tipo trabalho, um supermercado?

Foi trabalhar para lá porque de alguma forma se sentiu atraída por este tipo de trabalho, gosta do trabalho em si? (traços de trabalho associado ao feminino)

2. Como foi a sua integração? (acolhimento informal pelas colegas, teve formação...)

Teve formação? Como aprendeu as suas funções?

Que dificuldades sentiu?

Conseguiu ultrapassar as dificuldades?

3. Qual é a sua categoria profissional?

Desde que entrou, já teve oportunidade de subir na carreira?

Há quanto tempo trabalha no supermercado?

4. Fale-me das tarefas que realiza no seu dia-a-dia? (problemas, como resolve) Surge algum tipo de problema durante as suas tarefas? Como resolve?

- 5 - Quais são as principais preocupações na realização de cada uma das suas tarefas?

- 6 - Que competências são necessárias para a realização das mesmas? Quais as mais importantes?

- 7 - Acha que os homens também poderiam realizar esse trabalho?

Porquê, o que seria diferente se trabalhasse lá um homem? (se acha que esta é uma profissão de mulher)

- 8 - Acha que essas competências são valorizadas na remuneração?

- 8.1 – Em relação ao seu trabalho acha que é complexo ou monótono?

Porquê?

E no trabalho de equipa, há rotação de tarefas? (Bom ou mau)

Relativamente às responsabilidades de planeamento, quem trata disso no vosso dia-a-dia?

9 - As exigências do trabalho são pequenas? (Tenho mais competências do que as que aplico?)

10 – Recebe formação? Gostaria de ter formação? Porquê?

11- No seu trabalho tem de gerir emoções (dos outros, suas)? Dê exemplos...

12 - Como é a sua relação com os clientes? O mais positivo, o mais negativo (dimensão emocional do trabalho)

13 - Como é a sua relação com os Gerentes? O mais positivo e o mais negativo (dimensão emocional). Como balancear ambos?

14 - Como é a sua relação com as colegas?

15 - Como avalia o facto de trabalhar só com mulheres?

16 - Gostaria que houvesse homens (colegas de profissão) a trabalhar aqui? Porquê?

16.1 – Acha que ele seria capaz de desempenhar a sua função?

16.2 – Como seria ele recebido?

16.3 – Considera que as funções que lhe são atribuídas têm a ver com o facto de ser mulher? Porquê?

17 - Acha que uma componente do seu trabalho é fazer com que os outros se sintam bem? Como faz para o conseguir?

18- O que é mais gratificante para si no trabalho no supermercado.

19 - Sente que a componente emocional do seu trabalho provoca algum tipo de cansaço, esgotamento?

20 - Já teve situações em que se sentisse algum tipo de ameaça ou desconforto no seu trabalho (conflitos com clientes, por exemplo)?

21 - Alguma vez foi vítima de assédio sexual?

21.1 - Sente que há tipos de abordagens dos homens (gerentes ou clientes) mais ousadas, um tipo de flirt?

21.2 - O contacto/comunicação com os clientes requer algum tipo de cuidados de comunicação especiais e de qualidades (paciência, ...)? Há muitas queixas, reclamações?

21.3- O facto de estar sempre em contacto com pessoas é emocionalmente exigente (desgastante, gratificante?)

21.4- Como considera o ambiente no seu local de trabalho? O que mudaria?

22 - Existem regras quanto à aparência física e apresentação, o que acha delas?

23 - Acha que a aparência física e a apresentação são exigentes aqui no supermercado? (unhas, cabelo, farda, saias curtas...)

24 - Que riscos considera mais eminentes no desempenho das suas funções (ergonómicos, ...)
O que é que determina o seu ritmo de trabalho, os clientes, os gerentes, a gestão do supermercado e os procedimentos?

25 - Acha que o seu trabalho é importante, aqui? Porquê?

26 – O que deveria ser feito de forma diferente?

27 - O que pensa da desigualdade de salários entre homens e mulheres? (Tomada de decisão?)

28 - Sente que participa nas decisões do supermercado?

29 - Acha que há trabalhos de homens e trabalhos de mulheres?

29.1 – Se sim. Dar exemplos. E questionar porquê. Ou seja como são os trabalhos mais de homens?

29.2 – E como são os trabalhos mais de mulheres?

30 - Acham que há diferenças entre ser homem e mulher no trabalho?

a. Quais?

31 - Na sua opinião porque é que aqui só trabalham mulheres? E nos outros supermercados que conhece?

32 – Que vantagens e desvantagens considera por esta ser uma empresa feminizada?

33 - Acha que este é um trabalho de mulher? Porquê?

34 - Sente dificuldades em conciliar as várias esferas da sua vida (familiar, profissional e pessoal)?

35 - Isso reflecte-se na vida profissional (Implicações no trabalho)?

36 - Há sacrifícios da vida familiar por causa do trabalho e vice-versa (Problemas de absentismo)?

37 - Como gerem. Há no trabalho medidas para facilitar? Essa é uma dimensão tida em atenção? (fica tudo no informal)?

38 – Existe alguma autonomia no trabalho e no tempo de trabalho (métodos de trabalho; velocidade; realização de pausas; decisão de folgas; decisão quanto às férias?

II – Guião da Entrevista (Gestor)

Questões a abordar

O meu nome é Ana Pinho, sou estudante do Instituto Superior Miguel Torga, aluna de Mestrado de Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional. Esta entrevista fundamenta o tema da minha tese de mestrado sobre segregação ocupacional. Esta entrevista será gravada e confidencial. Poderá desistir quando quiser sem nenhum problema. Aceita ser entrevistado?

1. Queria que se recordasse do processo de recrutamento das colaboradoras do supermercado. Como decorrem normalmente esses processos (lançam oferta, têm uma bolsa de CV, as pessoas aparecem informalmente, recorrem ao centro de emprego)?

Já teve candidatos masculinos?

Se não... porque acha que isso acontece?

Se sim:

Foram entrevistados? (Se não) Porquê? Se sim, lembra-se da avaliação que fez desses candidatos? Como era o perfil? Porque não foram selecionados?

2. Veria vantagens em ter colaboradores homens? Quais? E desvantagens?
3. Quais são as qualidades que procura/exige numa funcionária para trabalhar no supermercado?
4. Considera que isso são competências? Elas devem ser formadas ou a pessoas já as deve possuir?
5. A dimensão estética é importante na seleção das pessoas que recruta? Porquê?
6. Acha que as mulheres faltam mais do que os homens? Porquê?
7. Isso é um problema no supermercado? Já pensou em medidas?
8. Considera que trabalhar num supermercado como este é trabalho para e de mulher?